

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Review Hasil Penelitian Terdahulu

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Dwipayana, Dewi dan Yasa (2017) bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Program Samsat *Corner*, Samsat Keliling Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Denpasar). Metode yang digunakan adalah *purposive sampling*. Dari Hasil penelitian ini dapat dinyatakan bahwan program SAMSAT *Corner*, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Penelitian kedua oleh Indah dan Arry (2019) yang bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kantor Samsat Cimareme). Metode yang digunakan adalah kuesioner dengan metode *incidental sampling* sebanyak 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor baik secara parsial dan simultan di Kantor SAMSAT Cimareme.

Penelitian ketiga oleh Wuryanto, Sadiati dan Afif (2019) yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Metode yang digunakan adalah metode survei yang bersifat deskriptif asosiatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 400 wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Kota Bogor. Hasil analisis dan pengujian hipotesis yang dilakukan menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Penerapan E-Samsat berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Serta faktor yang dominan dalam Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor adalah variabel Penerapan *E-Samsat* yaitu sebanyak 49.9 persen.

Penelitian keempat oleh Ni Putu dan Ni Luh (2020) yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan penerapan layanan SAMSAT keliling pada kepatuhan wajib pajak. Metode yang digunakan *accidental sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Hasil penelitian ini memberikan informasi kepada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali tentang pentingnya memberikan sosialisasi secara berkala, serta menambah lokasi dan jadwal layanan SAMSAT keliling sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian kelima oleh Ayu dan Jati (2018) yang bertujuan untuk meneliti pengaruh sosialisasi, kualitas pelayanan, sanksi dan biaya kepatuhan pada tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode yang digunakan adalah kuesioner dengan jumlah responden 100 orang. Penelitian ini memberikan hasil variabel sosialisasi, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, namun variabel biaya kepatuhan memiliki pengaruh negatif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian keenam oleh Serima, Inam dan Murat (2014) yang bertujuan untuk mengetahui *Factors Affecting Tax Compliance of Taxpayers: The Role of Tax Officer The Case of Istanbul and Canakkale*. Kebutuhan penerimaan pajak yang semakin hari semakin meningkat, negara perlu meningkatkan kualitas pelayanannya agar tidak kehilangan para wajib pajak, tetapi untuk mendapatkannya. Khususnya para petugas pajak dan pimpinannya yang berhubungan langsung dengan wajib pajak harus memiliki hubungan yang baik dengan seluruh wajib pajak, berempati dengan wajib pajak, memperlakukan setiap wajib pajak secara adil, dan memotivasi wajib pajak terkait kesesuaian dengan pajak. Dalam studi ini, survei dilakukan di antara petugas pajak yang bekerja di Administrasi Pendapatan Canakkale dan Istanbul, dan dari perspektif mereka, analisis korelasi dari hubungan antara wajib pajak, petugas pajak dan kepala petugas pajak, dilakukan dengan teknik statistik meliputi uji *Mann-Whitney U* dan uji *Kruskal-Wallis H*.

Penelitian ketujuh oleh Kanbiro Orkaido Deyganto (2018) yang bertujuan untuk mengetahui *Factors Influencing Taxpayers Voluntary Compliance Attitude with Tax System: Evidence from Gedeo Zone of Southern Ethiopia*. Metode yang digunakan adalah pendekatan penelitian campuran dengan jumlah populasi 1.678 orang dan sampel 323 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari empat belas variabel penjelas yang tergabung dalam model, terdapat

tujuh variabel yaitu jenis kelamin, usia, pengetahuan perpajakan yang kurang, kesederhanaan sistem perpajakan, kesadaran akan sanksi, probabilitas pemeriksaan, dan persepsi tentang perpajakan. Tarif ditemukan menjadi faktor kunci yang mempengaruhi sikap kepatuhan sukarela wajib pajak terhadap sistem perpajakan di wilayah studi. Sedangkan variabel seperti tingkat pendidikan, efisiensi otoritas pajak, pengaruh teman sebaya, pekerjaan, tingkat pendapatan wajib pajak, persepsi tentang pemerintahan ngebut, dan persepsi keadilan dan ekuitas tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap kepatuhan sukarela pajak. Akhirnya, temuan studi ini dapat memberi informasi kepada pembuat kebijakan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi sikap kepatuhan sukarela terhadap sistem perpajakan di Zona dan mendukung untuk merumuskan kebijakan yang konstruktif untuk mencapai tujuan meningkatkan penerimaan pajak yang diperlukan untuk mendorong pembangunan ekonomi negara.

Penelitian kedelapan Razilina and Zainol (2019) untuk mengetahui *Factors Affecting Tax Compliance Intention Among Sole Proprietors in Malaysia: A Proposed Model*. Metode yang digunakan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner. Ketidakpatuhan pajak adalah masalah unik karena tidak hanya bergantung pada konsekuensi ekonomi tetapi juga hasil dari kombinasi faktor-faktor seperti psikologis, sosiologis, etika, penegakan, administrasi perpajakan, dan demografi. Berbagai strategi telah diperkenalkan oleh *Inland Revenue Board of Malaysia* (IRBM) untuk memerangi masalah ketidakpatuhan di Malaysia seperti pendidikan wajib pajak, program untuk meningkatkan kesadaran pajak, pemeriksaan pajak, dan investigasi pajak. Karenanya, dalam studi ini, kami telah mengembangkan model baru untuk memprediksi niat untuk mematuhi di antara pemilik tunggal di Malaysia. Model tersebut didasarkan pada *Theory of Planned Perilaku* yang terkait dengan Teori Utilitas yang Diharapkan dan Teori Pencegahan. Faktor-faktor potensial yang mempengaruhi niat untuk mematuhi peraturan perpajakan seperti sikap terhadap niat untuk mematuhi, faktor pemeriksaan yang terdiri dari tarif penalti dan kemungkinan diaudit, peluang dan norma subyektif dipelajari. Efek mediasi dari penyebaran informasi juga diperiksa dalam penelitian ini. Wajib pajak yang tidak diaudit dipilih sebagai sampel untuk mengukur kepatuhan sukarela daripada kepatuhan yang diberlakukan. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data kuantitatif melalui kuesioner. Kepatuhan sukarela adalah kunci dari administrasi perpajakan yang sukses. Oleh karena itu, sangat penting bagi IRB untuk menentukan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi niat untuk mematuhi peraturan perpajakan secara sukarela.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Pajak

2.2.1.1. Pengertian pajak

Adriani dalam Diana Sari (2015:34) bahwa pajak adalah iuran kepada kas negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjukkan dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Waluyo (2015:3) bahwa pajak adalah penerimaan negara yang digunakan untuk mengarahkan kehidupan masyarakat menuju kesejahteraan. Pajak sebagai motor penggerak kehidupan ekonomi masyarakat.

Djajadiningrat (2014) menjelaskan bahwa pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Dari beberapa definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara yang telah ditetapkan langsung oleh undang-undang untuk menyerahkan sebagian kekayaan yang dimiliki.

2.2.1.2. Fungsi Pajak

Menurut Resmi (2014), terdapat dua fungsi pajak yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regularend* (pengatur). Fungsi *budgetair* atau sumber keuangan negara artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Pemerintah berupaya untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak, seperti Pajak Penghasilan (PPH), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan lain-lain.

Berikut ini ciri-ciri pajak daerah yang membedakannya dengan pajak pusat:

1. Pajak daerah bisa berasal dari pajak asli daerah atau pajak pusat yang diserahkan ke daerah sebagai pajak daerah.

2. Pajak daerah hanya dipungut di wilayah administrasi yang dikuasainya.
3. Pajak daerah digunakan untuk membiayai urusan/pengeluaran untuk pembangunan dan pemerintahan daerah.
4. Pajak daerah dipungut berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) dan Undang-Undang sehingga pajaknya dapat dipaksakan kepada subjek pajaknya.

Unsur-unsur yang ada dalam pajak daerah pada dasarnya sama seperti unsur pajak lainnya yakni subjek pajak daerah, objek pajak daerah, dan tarif pajak daerah. Fungsi *regularend* atau pengatur artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan di luar bidang keuangan. Contoh penerapan pajak sebagai pengatur yaitu pajak yang dikenakan terhadap barang-barang mewah, tarif pajak progresif, tarif pajak ekspor, dan lain-lain.

2.2.2. Pajak Kendaraan Bermotor

Samudra (2015) menjelaskan bahwa kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Sedangkan pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor.

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga bergerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat berat dan alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Pajak Kendaraan Bermotor, dipungut pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

Peraturan mengenai pajak kendaraan bermotor di setiap daerah berbeda-beda. Sebagai contoh, DKI Jakarta menerapkan aturan apabila alamat pemilik

memiliki kesamaan dengan alamat wajib pajak yang terdaftar. Perlu diketahui juga, daerah Jawa Barat ikut memberlakukan hal serupa, tetapi perbedaannya dengan wilayah hukum Polda Metro Jaya kalau di Jawa Barat berlaku jika namanya sama, tidak berlaku untuk alamat seperti Depok, Bogor, dan daerah lainnya ikut aturan yang telah ditetapkan oleh Gubernur Jawa Barat. Bahkan, ada juga wilayah tidak ikut menerapkan aturan pajak progresif kepada warganya.

Pajak progresif di Ibu Kota tertuang dalam Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 2015 tarif pajak yang dikenakan terhadap pemilik kendaraan pribadi adalah sebagai berikut:

1. Kendaraan pertama besaran pajaknya 2 persen.
2. Kendaraan kedua besaran pajaknya 2,5 persen.
3. Kendaraan ketiga besaran pajaknya 3 persen.
4. Kendaraan keempat besaran pajaknya 3,5 persen.
5. Kendaraan kelima besaran pajaknya 4 persen.
6. Kendaraan keenam besaran pajaknya 4,5 persen.
7. Kendaraan ketujuh besaran pajaknya 5 persen.
8. Kendaraan kedelapan besaran pajaknya 5,5 persen.
9. Kendaraan kesembilan besaran pajaknya 6 persen.
10. Kendaraan kesepuluh besaran pajaknya 6,5 persen.
11. Kendaraan kesebelas besaran pajaknya 7 persen.
12. Kendaraan kedua belas besaran pajaknya 7,5 persen.
13. Kendaraan ketiga belas besaran pajaknya 8 persen.
14. Kendaraan keempat belas besaran pajaknya 8,5 persen.
15. Kendaraan kelima belas besaran pajaknya 9 persen.
16. Kendaraan keenam belas besaran pajaknya 9,5 persen.
17. Kendaraan ketujuh belas dan seterusnya besaran pajaknya 10 persen.

Subyek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau institusi yang memiliki kendaraan bermotor. Sedangkan objek pajak kendaraan bermotor adalah

kepemilikan atas kendaraan bermotor. Besarnya pajak kendaraan bermotor yang harus dibayar dapat dihitung dengan cara:

1. Untuk wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor pertama akan dikenakan paling rendah 1% dan paling tinggi 2%.
2. Untuk wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor kedua dan seterusnya maka akan dikenakan paling rendah 2% dan paling tinggi 10%.
3. Untuk pajak kendaraan bermotor seperti angkutan umum, ambulan, pemadam kebakaran, dan kendaraan lainnya yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah maka akan dikenakan paling rendah 0,5% dan paling tinggi sebesar 1%.
4. Untuk pajak kendaraan bermotor seperti alat-alat berat dan alat-alat besar akan dikenakan paling rendah 0,1% dan paling tinggi 0.2%. Pajak kendaraan bermotor akan dikenakan Masa Pajak 12 (dua belas) bulan atau 1 (satu) tahun secara berturut-turut terhitung mulai dari pendaftaran kendaraan bermotor dan pajaknya dibayar di muka.

2.2.3. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Ihamsyah dkk (2016) dalam Wardani & Rumiyatun (2017) kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku. Wajib pajak dapat dikatakan patuh ketika wajib pajak tersebut taat dan patuh dalam membayarkan pajaknya, serta tidak terlambat dalam melaporkan pajaknya.

Menurut Sapriadi (2013), kepatuhan pajak memiliki dua jenis kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban pajaknya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Sedangkan, kepatuhan material adalah keadaan dimana wajib pajak secara hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yaitu sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Sedangkan Nurmantu (2012) mendefinisikan kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Terdapat dua macam kepatuhan yaitu :

1. Kepatuhan Formal : Suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam

undang-undang perpajakan. Contohnya, memenuhi ketentuan penyampaian SPT sebelum batas waktu.

2. Kepatuhan Material : Suatu keadaan yang dimana Wajib Pajak secara substantif/hakekat memenuhi ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal dan untuk Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material ini yaitu dalam mengisi SPT Tahunan Pajak Penghasilan dengan jujur, baik dan benar yang SPT tersebut sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang Pajak Penghasilan dan menyampaikannya ke KPP (Kantor Pelayanan Pajak) sebelum batas waktu.

2.2.3.1. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Wardani (2017), indikator dari kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut.

1. Memenuhi kewajiban pajak

Wajib pajak harus mengetahui kewajibannya dan memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak.

2. Membayar tepat waktu

Wajib pajak harus membayarkan pajaknya tepat pada waktunya.

3. Memenuhi persyaratan

Wajib pajak melengkapi syarat saat pembayaran pajak.

4. Mengetahui jatuh tempo

Wajib pajak selalu ingat jatuh tempo pembayaran pajak

2.2.4. Penerapan *E-Samsat*

E-samsat atau elektronik samsat adalah layanan pembayaran kendaraan bermotor yang dilakukan melalui *e-banking* atau ATM Bank yang telah ditentukan. *e-samsat* ini dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya. *E-samsat* ini telah diterapkan di Pulau Jawa dan Bali. Layanan *e-samsat* merupakan layanan penerimaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas

Jalan (SWDKLLJ) yang dapat dilakukan melalui *e-channel* Bank DKI seperti ATM Bank DKI, EDC Bank DKI dan *Mobile Banking* yakni JakMobile.

E-Samsat ini merupakan bagian dari upaya optimalisasi pembayaran pajak yang dilakukan oleh Pemprov DKI Jakarta, Polda Metro Jaya, bersama dengan Bank DKI sebagai penyedia sistem pembayaran. Awalnya pembayaran ini memang hanya bisa dilakukan via Bank DKI, tapi sekarang Bank DKI sudah menggandeng tiga bank lainnya untuk ikut serta dalam *e-samsat* DKI. Bank tersebut adalah BNI, BTN dan Bank Bukopin.

Dengan adanya layanan elektronik *samsat* ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor, serta menghindari adanya pungutan liar (pungli). Berdasarkan Peraturan Gubernur No. 204 Tahun 2014 tentang Sistem Penerimaan Pajak Daerah Secara Elektronik. Melalui *e-Samsat*, wajib pajak dapat melakukan pembayaran melalui mesin ATM Bank DKI. Ketentuan dan Persyaratannya sebagai berikut :

Ketentuan pembayaran melalui *e-Samsat* hanya ditujukan untuk pengesahan tahunan dan bukan untuk perpanjangan setiap masa 5 tahun. Nomor polisi hanya dapat diperpanjang setelah 40 hari sebelum jatuh tempo.

Persyaratan pembayaran melalui *e-Samsat* yaitu :

1. Wajib Pajak (WP) yang akan melakukan perpanjangan STNK melalui *e-Samsat* harus memiliki data NIK yang sama antara data pada kendaraan dan data pada Bank.
2. Pajak kendaraan yang akan dibayar belum masuk masa jatuh tempo sampai dengan 1 (satu) tahun.
3. Nomor polisi terdaftar sebagai nomor polisi area Jakarta, Depok, Tangerang, atau Bekasi.
4. Nomor polisi yang didaftarkan tidak dalam kondisi terblokir. Tata cara pembayaran PKB *e-Samsat* :
 - a. Pastikan Anda memiliki rekening di Bank DKI, BNI, BTN, dan Bank Bukopin.
 - b. Pergi ke ATM bank bersangkutan. Tapi, jangan ke ATM Link; yang merupakan bank Bersama.
 - c. Masukkan kartu ATM dan input
 - d. Pada menu utama pilih Menu Lain > Pembayaran > PKB/STNK >
 - e. *E-samsat*
 - f. Masukkan nomor polisi kendaraan. Catatan, bagi pemilik kendaraan non- plat B, bisa melihat kode wilayah dengan pilihan berikut Menu Lain >

- g. Pembayaran > PKB/STNK > Nopol
- h. Masukkan kode alfabet. Maksudnya adalah masukan kode sesuai dengan digit huruf di plat nomor kendaraan. Misalnya, B 1234 CRT, kode alfabetnya adalah CRT. Sesuaikan huruf tersebut dengan deretan alfabet.
- i. Layar akan menampilkan rincian informasi terkait kendaraan dan beban pajak. Pilih Bayar. Untuk biaya administrasi Bank Rp.2.000,-
- j. Simpan struk pembayaran sebagai tanda bukti pembayaran pajak kendaraan yang sah. Kemudian bukti struk/bayar ditukarkan dengan STNK di loket terdekat seperti Kantor Pelayanan Samsat di Wilayah DKI Jakarta, meliputi : Jakarta Pusat, Jakarta Utara, Jakarta Barat, Jakarta Selatan, Jakarta Timur, dapat dilayani *online* di Samsat BSD, Samsat Cinere dan Samsat Cikokol.

2.2.4.1. Indikator Penerapan E –samsat

Dalam penelitian ini, efektivitas diukur melalui beberapa indikator yang mengacu pada standar pelayanan publik yang diatur dalam Kep. MENPAN No. 63 Th 2003. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang- kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.2.5. Sosialisasi Perpajakan

2.2.5.1. Pengertian perpajakan

Perpajakan sebagai suatu kontribusi yang harus dilaksanakan wajib pajak dan merupakan hal yang penting bagi pebisnis untuk membuat perencanaan pajak baik bagi bisnis maupun perseorangan.

Tjendraputra Haiwei (2014:11) mengatakan bahwa pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapatkan prestasi kembali yang langsung dapat ditunjukkan dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut pasal 1 nomor 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menjelaskan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Waluyo (2017:2) bahwa pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terhutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

2.2.5.2. Pengertian sosialisasi

Kegiatan penyuluhan pajak memiliki peranan dan andil yang cukup penting dalam mensosialisasikan pajak ke seluruh wajib pajak. Berbagai media diharapkan mampu menggugah kesadaran masyarakat untuk patuh terhadap pajak dan membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi Negara. Berbagai media diharapkan mampu menggugah kesadaran wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib perpajakan. Wajib pajak baik wajib pajak badan maupun orang pribadi dalam rangka meningkatkan jumlah penerimaan Negara.

Ritcher (2017) bahwa sosialisasi adalah proses seseorang memperoleh pengetahuan, keterampilan dan sikap agar dapat berfungsi sebagai orang dewasa

dan sekaligus sebagai pemeran aktif dalam suatu kedudukan atau peranan tertentu di masyarakat.

Broom dan Seznic (2016) menyatakan bahwa sosialisasi adalah proses membangun atau menanamkan nilai-nilai kelompok pada diri seseorang. Dari beberapa pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan beberapa pengertian pokok sosialisasi sebagai berikut:

1. Sosialisasi adalah proses yang berlangsung sepanjang hidup manusia.
2. Dalam sosialisasi terjadi saling mempengaruhi antara individu beserta segala potensi kemanusiaan masyarakat beserta kebudayaannya.
3. Melalui proses sosialisasi individu menyerap pengetahuan, kepercayaan nilai-nilai norma, sikap dan keterampilan-keterampilan dari budaya masyarakatnya.
4. Hasil sosialisasi adalah berkembangnya kepribadian seseorang menjadi suatu pribadi yang unik, sedangkan kebudayaan masyarakat juga terpelihara dan berkembang melalui proses sosialisasi.

Pajak memiliki pengertian iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang undang dengan tidak mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjuk yang digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat yang di pungut oleh lembaga tertentu yang di hunjuk (Ditjen Pajak) berdasarkan KUP dalam Djoko Muljono, 2010.

Sesudah mengetahui arti sosialisasi dan pajak diatas, maka dapat diuraikan pengertian sosialisasi perpajakan sebagai suatu upaya dari Direktorat Jendral Pajak untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya, mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dengan adanya sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh Ditjen Pajak diharapkan akan dapat terciptanya partisipasi yang efektif dari masyarakat dan wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajibannya sehingga memungkinkan lestarnya suatu kesadaran perpajakan.

Menurut Herryanto dan Toly (2015) bahwa kegiatan sosialisasi perpajakan dapat dilakukan menggunakan dua cara yaitu sosialisasi langsung dan sosialisasi tidak langsung. Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan melakukan interaksi secara langsung dengan wajib pajak.

2.2.5.3. Indikator Sosialisasi Perpajakan

Widodo (2016:168), penyuluhan dan sosialisasi pajak merupakan salah satu strategi paling penting di dalam memasyarakatkan pengetahuan dan peran

penting pajak, oleh karena itu DJP berusaha untuk menyeragamkan sosialisasi perpajakan masyarakat dengan mengeluarkan Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-22/PJ./2007. Tentang penyeragaman sosialisasi perpajakan bagi masyarakat, yang meliputi:

1. Media Informasi

Sumber informasi tentang pajak banyak bersumber dari media massa, namun media luar ruang juga menjadi sumber informasi pajak yang diperhatikan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, maka sebaiknya media informasi lebih banyak digunakan dalam sosialisasi perpajakan secara urut adalah:

- a. Media televisi
- b. Media Koran.
- c. Media Spanduk
- d. Media *flyer* (poster dan brosur)
- e. Media billboard
- f. Media radio

2. Slogan

- a. Slogan yang digunakan hendaknya tidak boleh menakut-nakuti atau bersifat intimidasi, tetapi lebih bersifat ajakan.
- b. Slogan lebih ditetapkan pada “manfaat pajak” yang diperoleh.
- c. Contoh slogan yang memperoleh peringkat tertinggi karena memenuhi kriteria di atas: “Lunasi Pajaknya Awasi Penggunaannya”.

3. Cara Penyampaian

Penyampaian informasi perpajakan sebaiknya dilakukan dengan cara kontak langsung kepada masyarakat misalnya melalui seminar, diskusi dan sejenisnya. Dalam penyampaian informasi tersebut sebaiknya menggunakan bahasa yang sesederhana mungkin dan bukan bersifat teknis, sehingga informasi tersebut dapat diterima dengan baik.

4. Kualitas Sumber Informasi

Informasi tentang pajak dirasa masih kurang bagi masyarakat. Sumber informasi yang dinilai informatif dan dibutuhkan secara urut adalah:

- a. *Call Center*
- b. Penyuluhan
- c. Internet
- d. Petugas Pajak
- e. Televisi
- f. Iklan Bis

5. Materi Sosialisasi

Materi sosialisasi yang disampaikan lebih ditekankan pada manfaat pajak, manfaat NPWP dan layanan perpajakan di masing-masing unit.

6. Kegiatan Penyuluhan

Dalam melaksanakan kegiatan penyuluhan, yang penting diperhatikan adalah:

- a. Metode yang digunakan adalah metode diskusi
- b. Media yang digunakan adalah proyektor
- c. Materi yang disampaikan adalah pengisian SPT dan pengetahuan perpajakan
- d. Penyuluh/pembicara harus sudah menguasai materi Melalui penyuluhan dan sosialisasi yang dilakukan oleh petugas pajak, diharapkan dapat memudahkan masyarakat khususnya Wajib Pajak dalam memahami administrasi pajak dan menambah pengetahuan perpajakan mereka.

2.2.6. Pengetahuan Pajak

2.2.6.1. Pengertian pengetahuan pajak

Menurut Notoatmodjo (2015:24) pengetahuan merupakan hasil dari tahu, yang terjadi setelah orang melakukan pengindraan terhadap objek tertentu. Pengindraan terjadi melalui pancaindra manusia, yakni indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa, dan raba. Pengetahuan adalah domain yang sangat penting untuk terbentuknya perilaku seseorang.

Menurut Taufik (2017:24) yang menjelaskan tentang pengetahuan adalah sebagai berikut: “Pengetahuan merupakan pengindraan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indera yang dimilikinya (mata, hidung, telinga, dan lain sebagainya).

Menurut Supriyati (2018:23) bahwa pengetahuan perpajakan adalah mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak.

Menurut Veronica Carolina (2018:7) bahwa pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan.

Adapun pengetahuan pajak yang diungkapkan Pancawati Hardiningsih (2018:11) bahwa proses pengubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau

kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Pengetahuan peraturan perpajakan dalam sistem perpajakan yang baru, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk melaksanakan kegotongroyongan nasional melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang. Dengan adanya sistem ini diharapkan para wajib pajak tahu akan fungsi pembayaran pajak dan diharapkan sistem ini dapat terwujud keadilan. Yang dimaksud adil disini wajib pajak menghitung dengan sesuai ketentuan perpajakan dan pemerintah tahu menggunakan semua ini sesuai kebutuhan guna untuk membangun Negara.

Fallan dalam Rahayu (2016:141) mengemukakan bahwa memberikan kajian pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi Wajib Pajak sangat mempengaruhi sikap Wajib Pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil.

Pengertian pengetahuan perpajakan menurut Wardani dan Rumiya (2017) adalah pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, dan tata cara perpajakan yang benar. Melalui pendidikan formal dan pendidikan non formal dapat meningkatkan pengetahuan perpajakan.

Pendidikan formal merupakan jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri dari pendidikan dasar, pendidikan menengah hingga pendidikan tinggi. Sedangkan, pendidikan non formal merupakan jalur pendidikan di luar pendidikan formal. Contoh: lembaga kursus, organisasi masyarakat, dan lain-lain.

Pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar yang wajib diketahui oleh wajib pajak. Karena semakin banyak pengetahuan perpajakan yang didapat, maka akan menambah tingkat kepatuhan dan kesadaran wajib pajak untuk membayarkan pajak kendaraan bermotornya dengan tepat pada waktunya.

Pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui dan diperoleh dari persentuhan panca indra terhadap objek tertentu. Pada dasarnya pengetahuan merupakan hasil dari proses melihat, mendengar, merasakan dan berfikir yang menjadi dasar untuk manusia bersikap dan bertindak (Kusuma, 2015). Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang yaitu pendidikan, informasi / media masa, sosial budaya dan ekonomi, lingkungan, pengalaman dan usia.

Fidel dalam Rohmawati et.al (2016) mengemukakan bahwa pengetahuan merupakan pengingatan mengenai sesuatu yang bersifat spesifik, metode, universal, pola dan struktur sumber. Pengingatan ini melibatkan pemikiran terhadap kondisi yang nyata. Pengetahuan seseorang mengenai suatu objek memiliki dua aspek yaitu aspek positif dan negatif. Kedua aspek ini akan menentukan sikap seseorang tersebut. Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman terhadap konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak, pencatatan pajak, dan pengisian laporan perpajakan. Pengetahuan mengenai perpajakan ini tidak hanya sekedar memahami konseptual berdasarkan undang-undang Perpajakan, Surat Edaran, Surat Keputusan, dan Keputusan Menteri Keuangan tetapi juga adanya tuntutan keterampilan teknis mengenai bagaimana menghitung besarnya pajak yang terutang (Supriyati, 2017).

Rahayu (2016) menjelaskan bahwa ada tiga konsep pengetahuan atau pemahaman pajak oleh Wajib Pajak, yaitu:

1. Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
2. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia.
3. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

Pengetahuan perpajakan menjadi aspek penting bagi sikap Wajib Pajak dalam proses menjalankan sistem-sistem perpajakan yang adil. Peningkatan pengetahuan perpajakan yang berasal dari pendidikan perpajakan formal maupun tidak formal akan memiliki dampak positif terhadap pemahaman Wajib Pajak dalam membayarkan kewajibannya. Selain itu peningkatan pemahaman mengenai membayar pajak sebagai wujud gotong-royong nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembangunan nasional dan pembiayaan pemerintah. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki Wajib Pajak dapat dilihat dari bagaimana Wajib Pajak melaksanakan kewajiban pajak, siapa yang harus membayar pajak, berapa besarnya pajak yang dikenakan, dan bagaimana cara menghitung pajak terutangnya.

2.2.6.2. Indikator pengetahuan pajak

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak.

Widyawati dan Nurlis (2016), menyebutkan bahwa pengetahuan perpajakan dapat dilihat dari (1) Pengetahuan dan pemahaman tentang sanksi jika melakukan pelanggaran perpajakan. (2) Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak. (3) Pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak melalui sosialisasi dan *training*.

Indikator wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan menurut Burton (2018:8) adalah sebagai berikut :

1. Kepemilikan NPWP

Setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) yang fungsinya sebagai identitas khusus untuk sarana administrasi perpajakan.

2. Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak

Apabila wajib pajak telah mengetahui hak dan kewajiban sebagai wajib pajak maka mereka akan membayar dan melaporkan pajak mereka. Wajib pajak mempunyai hak dan kewajiban yang jelas dalam undang-undang.

3. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan

Semakin tahu dan paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima apabila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Hal ini tentu saja akan mendorong setiap wajib pajak untuk taat dan menjalankan kewajibannya dengan baik.

4. Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), PKP (Penghasilan Kena Pajak), dan tarif pajak

Mengetahui dan memahi PTKP, PKP, dan tarif pajak yang berlaku akan mendorong wajib pajak untuk menghitung pajaknya sendiri dengan benar.

5. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh (KPP) Kantor Pelayanan Pajak upaya sosialisasi ketentuan perpajakan merupakan faktor lain keberhasilan mewujudkan masyarakat untuk sadar dan peduli pajak.

6. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan melalui pelatihan perpajakan

2.3. Hipotesis Penelitian

2.3.1. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Samudera (2015:6) bahwa dalam melakukan sosialisasi perlu adanya strategi dan metode yang tepat yang dapat diaplikasikan dengan baik yaitu: publikasi, kegiatan, pemberitaan, keterlibatan komunitas, pencantuman identitas, dan pendekatan pribadi.

Sedangkan Basamalah (2017:196) bahwa sosialisasi adalah sebagai suatu proses dimana orang-orang mempelajari sistem nilai, norma dan pola perilaku yang diterapkan oleh kelompok sebagai bentuk transformasi dari orang tersebut sebagai orang luar menjadi organisasi yang efektif.

Dharma (2016:4) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Semakin wajib pajak mengerti akan manfaat serta fungsi pajak, maka wajib pajak akan semakin tergugah melakukan kewajiban perpajakannya.

Sosialisasi perpajakan merupakan upaya yang dilakukan kepada masyarakat maupun wajib pajak mengenai peraturan perpajakan dan tata cara perpajakan. Ketika masyarakat maupun wajib pajak mengetahui peraturan dan tata cara perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya akan semakin tinggi.

Sosialisasi adalah proses penanaman atau transfer kebiasaan atau nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam sebuah kelompok atau masyarakat. Puspitasari (2013) berpendapat bahwa sosialisasi yang berkaitan dengan perpajakan adalah suatu upaya dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat dan Wajib Pajak mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan. Adanya sosialisasi yang diberikan oleh fiskus dapat memberikan pemahaman dan dorongan untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Sosialisasi yang diberikan bisa berupa pelatihan tentang perpajakan.

Widiastuti et.al, (2015) menemukan adanya pengaruh positif yang signifikan antara sosialisasi perpajakan dan kepatuhan Pengusaha Kena Pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Dimana semakin sering fiskus memberikan sosialisasi kepada Wajib Pajak maka akan diikuti dengan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Selaras dengan penelitian Wijayanto (2016) yang menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan mengenai sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini menemukan bahwa semakin tinggi

frekuensi sosialisasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak maka akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

H1 : Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.3.2. Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan pajak adalah informasi yang diketahui atau disadari oleh seseorang melalui pengamatan akal. Pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan akal budinya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya.

Rahayu (2015:141) memberikan kajian pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap pajak terhadap system perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya system perpajakan sesuatu Negara yang dianggap adil. Kesadaran wajib pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi terhadap pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak. Dengan penyuluhan perpajakan secara intensif dan kontinyu akan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional.

Punharbawa dan Aryani (2015) menjelaskan apabila Pengusaha Kena Pajak memiliki pengetahuan yang cukup tentang perpajakan, maka Pengusaha Kena Pajak akan melakukan kewajiban perpajakan dengan sendirinya dan semestinya karena Pengusaha Kena Pajak sudah mengetahui hal-hal yang bersangkutan dengan pajak dan sanksinya, hal ini akan cenderung meningkatkan tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak. Tetapi ada beberapa anggapan bahwa semakin tinggi pemahaman seseorang atas perhitungan pajak, maka semakin besar pula dorongan yang menyebabkan seseorang itu melakukan upaya penekanan jumlah pajak terutang (Tahar dan Sandy, 2011).

H2 : Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.3.3. Pengaruh Penerapan *E-samsat* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

E-samsat atau elektronik samsat adalah layanan pembayaran kendaraan bermotor yang dilakukan melalui *e-banking* atau ATM Bank yang telah ditentukan. *E-samsat* ini dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor.

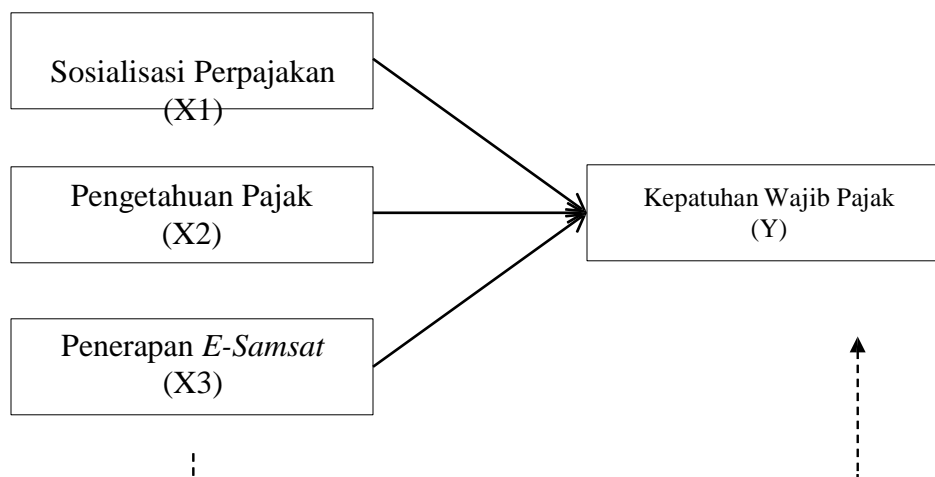
Penerapan *e-samsat* adalah sebuah program untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan dan mempermudah sistem pelayanan dengan menggunakan alat elektronik (ATM). Penerapan *e-samsat* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena apabila wajib pajak yang akan membayar pajak PKB diberikan kualitas pelayanan yang baik, mudah, nyaman, dan aman dalam membayar pajak kendaraan bermotor maka wajib pajak akan patuh terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Penerapan *e-samsat* diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya sesuai dengan teknologi yang mereka gunakan sehari-hari. Semakin banyak yang menggunakan *e-samsat* atau elektronik Samsat, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ristanti (2017) yang menyatakan penggunaan *e-samsat* sebagai media pelayanan informasi dirasakan efektif bagi masyarakat.

H3 : Penerapan *e-samsat* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib

2.4. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan hipotesis yang dipaparkan diatas, maka kerangka penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian

Menurut Sugiyono (2016), kerangka berfikir merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Menurut Riduwan (2015), kerangka berfikir atau kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesiskan dari fakta-fakta, observasi dan telah kepustakaan. Oleh karena itu, kerangka berfikir memuat teori dalil atau konsep-konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian.

Pendapat lainnya menurut Sekaran (2014), mengemukakan bahwa kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Penelitian bertujuan untuk memperoleh bukti mengenai pengaruh sosialisasi perpajakan, pengetahuan pajak, dan penerapan *e-samsat* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.